



# Città di Segrate

DIREZIONE AFFARI GENERALI E SERVIZI AL CITTADINO

Agli operatori economici interessati

**AVVISO PUBBLICO FINALIZZATO AD ACQUISIRE MANIFESTAZIONI D'INTERESSE PER LA PARTECIPAZIONE ALLA PROCEDURA NEGOZIATA SENZA PUBBLICAZIONE DI BANDO PER LA FORNITURA DI UN SOFTWARE PER LA GESTIONE DEI TICKET-SEGNALAZIONI DEI CITTADINI**

Con il presente Avviso il Comune di Segrate intende effettuare un'indagine esplorativa finalizzata all'individuazione di operatori economici interessati ad essere eventualmente invitati a presentare, presso i locali dell'Ente, una demo di un software per la gestione dei tickets-segnalazioni dei cittadini. La presente procedura è da considerarsi anche un'indagine di mercato, volta a verificare l'esistenza di software che abbiano caratteristiche compatibili con le esigenze del Comune di Segrate e valutarne i relativi costi.

Dopo aver visionato le demo dei fornitori interessati, l'Amministrazione si riserva di avviare una procedura negoziata senza pubblicazione di bando ai fini dell'affidamento della fornitura.

In particolare, l'applicazione dovrà essere utilizzabile esclusivamente attraverso un qualsiasi browser, non dovrà avvalersi di programmi accessori o scaricabili (applet java, flash player, ecc.) e il server dovrà essere installato esclusivamente presso il datacenter del Comune.

In fase di demo all'operatore economico verrà richiesto una valutazione di massima relativamente ai costi di:

- licenza d'uso
- manutenzione/sviluppo di eventuali componenti aggiuntivi

## **1) DESCRIZIONE E CATEGORIA DELLA FORNITURA**

### **Sistema di Ticketing**

Data la grande mole di informazioni e segnalazioni che riceviamo ogni giorno dai cittadini attraverso i social network del comune, si è resa necessaria l'acquisizione di un software di ticketing che permetta sia al Comune sia al cittadino di tracciare il flusso di una segnalazione, in modo da ottimizzare tempi, risorse e comunicazione ed evitare doppioni.

Attraverso questo programma, ogni segnalazione sarà tracciabile attraverso un codice univoco generato dal sistema. Il cittadino, una volta inoltrata la segnalazione, riceverà dal comune il codice relativo alla sua segnalazione. Inserendo quindi il codice in un'interfaccia online dedicata, potrà visualizzare lo stato della sua segnalazione: IN ELABORAZIONE, PROGRAMMATA, ESEGUITA.

Ci sarà anche la possibilità di ricevere in automatico aggiornamenti sulle evoluzioni del ticket, indicando la mail a cui riceverli.

Ci sarà anche un'interfaccia che permette al cittadino di creare da solo il ticket e inviarlo direttamente al sistema senza passare dai social. Il cittadino così facendo riceverà automaticamente il codice e le notifiche di aggiornamento via mail.

Ente certificato:



Iso 9001:2008

Palazzo Comunale  
via I Maggio 20090 - Segrate  
Telefono 02/26.902.1 Fax 02/21.33.751  
C.F. 83503670156 - P.I. 01703890150



Il software deve essere programmato per poter inviare in futuro in automatico notifiche push o di altro tipo, attraverso eventuali nuove app del Comune.

## **Caratteristiche**

Il software deve essere responsivo, funzionale sia desktop sia mobile. Si valuterà se creare anche un'app mobile apposita.

La software house dovrà fornire assistenza nello sviluppo, correzione di bug e modifica del sistema per il periodo di almeno un anno. In seguito dovrà essere garantita al Comune la possibilità di evolvere il sistema, modificando il codice anche in autonomia o per conto terzi. Pertanto il sistema dovrà essere "aperto".

L'interfaccia grafica deve essere piacevole da usare e intuitiva, essendo indirizzata all'uso massivo da parte dei cittadini. Non deve apparire quindi come un programma "per tecnici".

## **Bacheche interne**

Ogni ufficio visualizzerà una sua bacheca, con indicato l'assessore, il dirigente e il funzionario responsabili e i suoi collaboratori, con diversi permessi di modifica dei ticket. Ogni pagina ufficio avrà sezioni personalizzate secondo le esigenze.

Per ottimizzare e velocizzare i processi di comunicazione, ogni utente avrà la possibilità di comunicare con collaboratori esterni e aziende erogatrici di servizi, direttamente dalla piattaforma. Per questo verrà fornito un account di sistema anche alle aziende.

Ogni ufficio avrà una pagina principale con panoramica sulle segnalazioni nuove, quelle prese in consegna, quelle eseguite, con filtri per personalizzare la visualizzazione dei dati.

Si potranno generare grafici in tempo reale, con possibilità di organizzare, filtrare e scaricare i dati in excel, pdf e formati aperti. Il sistema deve tracciare la tempistica della risoluzione della segnalazione, da quando viene presa in consegna a quando viene evasa.

Ogni bacheca avrà la funzione "Cerca", in cui poter digitare codici o parole chiave per ritrovare le schede velocemente.

## **Sistema di suggerimento anti doppione**

Quando si crea una nuova scheda dall'apposita interfaccia, mentre si inserisce il titolo / indirizzo, compaiono a lato suggerimenti di altre schede simili già inserite, per evitare doppioni. Se una scheda è già inserita, si aggiunge nel campo segnalatori anche il nome del secondo segnalatore, poi basterà inoltrargli il codice già creato.

## **Account e permessi**

Per rendere le comunicazioni efficaci e proteggere i dati, ci saranno diverse tipologie di account con diversi permessi di modifica dei ticket. La gerarchia di permessi sarà la seguente:

- 1) gli amministratori del sistema (ufficio comunicazione)
- 2) i dirigenti e gli assessori (responsabili)
- 3) i funzionari (operativi)



- 4) i collaboratori interni
- 5) i collaboratori esterni

Gli amministratori del sistema (ufficio comunicazione/staff) avranno accesso a una bacheca generale riassuntiva, che permette una visualizzazione complessiva di tutti i ticket attivi sulle diverse bacheche. Ci sarà la possibilità di verificare le statistiche di evasione, per bacheche e utenti.

## Flusso di lavoro

L'ufficio comunicazione e l'URP saranno i responsabili dello smistamento delle segnalazioni dei cittadini.

Smistamento nuove segnalazioni in entrata: le segnalazioni dei cittadini ricevute dall'ufficio comunicazione e dall'urp attraverso i social o altri canali, verranno smistate per competenza alle bacheche, assegnando il funzionario responsabile e la tipologia della segnalazione, tra due possibilità:

- 1) Lavori pubblici (piante, strade, luci, manutenzioni edifici, ecc)
- 2) Informazioni e disservizi (richieste di informazioni, disservizi, attese lunghe agli sportelli, traffico, ecc)

Il funzionario deve riaffidare la segnalazione a un nuovo funzionario responsabile, nel caso in cui il ticket non sia di sua competenza.

Quando viene creato un nuovo ticket, il sistema genera automaticamente un codice univoco identificativo del ticket. L'ufficio comunicazione/UrP dovrà quindi fornire al cittadino il codice e le indicazioni per utilizzarlo.

## Fase successiva alla presa in consegna

Ogni segnalazione/ticket avrà tre fasi di lavoro:

- In elaborazione: la segnalazione è in fase di discussione interna
- Programmata: il lavoro è stato ufficialmente programmato con una data
- Eseguita: lavoro eseguito con foto e comunicazione ufficiale

Ogni segnalazione, dopo una settimana di permanenza nello stato "Eseguita" passerà automaticamente ad "Archivio".

## Caratteristiche del Ticket

Ci saranno due tipi di Ticket: "**Lavori pubblici**" e "**Informazioni e disservizi**", gestiti in due sezioni separate.

Il ticket "Lavori pubblici" avrà i tre stati : IN ELABORAZIONE, PROGRAMMATO, ESEGUITO.

Il ticket "Informazioni e disservizi" avrà solo due stati: ELABORAZIONE e ESEGUITO.



## Struttura dei ticket

- Colore per indicare il tempo di permanenza nel sistema ( verde 10gg, giallo 20gg, arancione 30gg, rosso oltre i 30 gg)
- Codice univoco identificativo
- Ufficio
- Responsabile gestione segnalazione e eventuali responsabili secondari
- Data inserimento
- Titolo breve
- Indirizzo luogo del problema (possibilità di geolocalizzazione)
- Nome cittadino o ente segnalatore, con sottosezione indirizzi mail a cui spedire automaticamente le risposte. Possibilità di inserire altri tipi di contatto (telefono, ecc.) in caso in cui non si disponga di mail. Si potranno aggiungere all'elenco più segnalatori di uno stesso problema. Sarà specificata la tipologia di utente segnalatore: cittadino, collaboratore interno, scuola, ecc. e la modalità con cui è stata spedita la segnalazione (social, mail, telefono, fax, ecc.)
- Descrizione esaustiva problema
- Allegati foto / video / audio / doc / pdf
- AREA DISCUSSIONE: qui gli utenti responsabili del ticket potranno postare discussioni su problemi e considerazioni. Le discussioni potranno essere visualizzate solo da chi ha i permessi necessari.
- AREA COLLABORATORI ESTERNI: qui verranno postate comunicazioni e aggiornamenti/allegati giustificativi ufficiali tra funzionario e collaboratori esterni
- AREA PROGRAMMAZIONE: data programmazione intervento. Una volta inserita la data il funzionario dovrà confermare cliccando il bottone "Programma". A questo punto il sistema invia automaticamente mail di notifica agli utenti.
- AREA CONCLUSIONE: descrizione di data di fine intervento con eventuali allegati foto / giustificativi. Una volta compilata la descrizione, il funzionario dovrà cliccare il bottone "Ticket concluso". A questo punto il sistema concluderà il ticket concluso e invierà una mail automatica di notifica al cittadino, con l'avviso che riporta una breve descrizione dell'intervento.
- Storico azioni: qui si potranno consultare tutta la cronologia del ticket, dalla data di creazione, al creatore, agli spostamenti, ecc, tutto con data e orari.

## Interfaccia cittadino

La landing page del cittadino dovrà mostrare quattro sezioni principali:

- *Cerca*: qui il cittadino potrà inserire parole chiave o il codice univoco, per poter verificare che sia già stata inserita la segnalazione o la richiesta di informazione da qualcun altro, così da non creare un doppio. Potrà anche inserire il codice per ritrovare e seguire lo stato delle segnalazioni. Da questa sezione si possono trovare risultati sia di lavori pubblici sia della pagina FAQ. Nel caso in cui non si trovi risposta alle proprie esigenze, verrà indicato di inserire una nuova segnalazione.
- *Inserisci segnalazione*: possibilità di scegliere tra le due tipologie di ticket. scheda per inserimento diretto di una segnalazione, con tutti i campi necessari. I campi con i dati personali si compileranno automaticamente con i cookies in caso l'utente abbia già segnalato in passato. Possibilità in futuro di automatizzare il processo con la registrazione degli utenti.
- *Panoramica lavori pubblici*: qui verranno riportate tutte le segnalazioni dei ticket lavori pubblici prese in carico dal sistema, divise per stato (in elaborazione, programmate, eseguite, archivio).



- FAQ: risposte a richieste di informazioni ricorrenti

## **Possibilità di registrazione**

Predisposizione a un sistema di registrazione utente, da rendere eventualmente obbligatorio in un secondo momento, finito un periodo di prova.

## **2) LANCIO EVENTUALE PROCEDURA**

Terminata la prima fase e acquisite le informazioni sopra indicate, l'Amministrazione ha intenzione di lanciare, indicativamente entro i primi mesi del 2018, tramite piattaforma Sintel, una procedura negoziata senza pubblicazione di bando finalizzata all'acquisizione del software in questione e alla manutenzione dello stesso.

Si precisa che il presente avviso ha scopo esclusivamente esplorativo: il Comune di Segrate non ha alcun obbligo di invitare a presentare la demo i fornitori che abbiano manifestato il proprio interesse né di attivare la procedura di gara.

Potrà, altresì, invitare (a presentare demo e/o all'eventuale successiva procedura negoziata) anche operatori economici che non abbiano aderito al presente invito.

## **3) SOGGETTI AMMESSI E MODALITÀ DI TRASMISSIONE DELLA MANIFESTAZIONE D'INTERESSE**

I fornitori interessati dovranno manifestare il proprio interesse attraverso la piattaforma Sintel entro il termine perentorio delle ore **23,59 del giorno 15/01/2018**, seguendo la procedura guidata del sistema spuntando, ove richiesto, la voce "Chiedo di essere invitato a presentare, presso i locali del Comune di Segrate, una demo software per la gestione dei tickets-segnalazioni dei cittadini".

In caso di necessità di supporto tecnico e operativo per la registrazione e/o l'adesione alla manifestazione di interesse sono disponibili il numero verde 800 116 738 e l'indirizzo e-mail [supporto@arc Lombardia.it](mailto:supporto@arc Lombardia.it).

Trattandosi di mera manifestazione di interesse non è prevista un'offerta economica: tuttavia la piattaforma Sintel richiede anche di indicare un valore economico. Pertanto, al solo scopo di favorire l'avanzamento della procedura telematica, il fornitore dovrà inserire il valore 1.

In questa fase non sono previsti sopralluoghi.

## **4) INFORMAZIONI E CHIARIMENTI**

Le eventuali richieste di chiarimenti relative alla presente procedura devono essere trasmesse al comune di Segrate tramite la funzionalità della piattaforma Sintel "**Comunicazioni della procedura**". Le risposte saranno fornite entro il termine di tre giorni lavorativi.

I dati raccolti saranno trattati, ai sensi del d.lgs. 196/2003, esclusivamente nell'ambito della presente manifestazione di interesse, della successiva gara e stipula dei contratti; il titolare del trattamento dei dati in questione è il Comune di Segrate.

Ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 5 comma 3 e all'art. 8 della legge 241/1990 si comunica che il responsabile unico del procedimento è la dott.ssa Patrizia Bellagamba, dirigente della direzione Affari Generali e Servizi al Cittadino.

Segrate, 28 dicembre 2017

Il funzionario della sezione Gare  
Dott. Pietro Vanzo

File sottoscritto digitalmente